



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



3ª Edição (29/07/2025)

**Tema: Identificação do
operador nas ações da
manifestação x Nome
Social**

ASSUNTOS RELACIONADOS A ESSA DISCUSSÃO

Ouvidoria

**Lei nº
16.946/2019
– Nome Social**

**Acesso à
Informação**

**Proteção de
Dados**

SOBRE A LEI QUE ASSEGURA O DIREITO AO NOME SOCIAL

Lei nº 16.946, de 29 de julho de 2019 (DOE 30/07/2019)

Art. 1.º Fica assegurado às pessoas transexuais e travestis, no Estado do Ceará, o direito à identificação pelo nome social nos atos e procedimentos promovidos no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta e no âmbito dos serviços privados de ensino, saúde, previdência social e de relação de consumo.

Parágrafo único. Entende-se o nome social como aquele pelo qual as pessoas transexuais e travestis se identificam e são reconhecidas socialmente, respeitando-se a identidade de gênero.

Art. 2.º O direito ao nome social será exercido nos registros e no preenchimento de fichas de cadastros, prontuários, formulários e documentos congêneres, no envio e recebimento de correspondências, na manutenção de registros e sistemas de informação, bem como na forma usual de tratamento.

(...)

FORMULÁRIO DE CADASTRO DO OPERADOR NO SISTEMA

Novo usuário administrativo

Tipo do perfil

Pessoa física

Pessoa jurídica

Nome *

Nome social

Tipo de documento *

Documento *

Gênero

Não informado

Data de nascimento

É servidor/Funcionário Público?

☐ Sim ☒ Não

FORMULÁRIO DE CADASTRO DO OPERADOR NO SISTEMA



USUÁRIOS

Uma das principais inovações da plataforma Ceará Transparente foi a funcionalidade de Cadastro de Usuários pela própria Ouvidoria Setorial, descentralizando essa ação que até então só era realizada pela CGE.

O Ouvidor é responsável pela gestão dos usuários cadastrados no sistema.

Perfis que podem ser cadastrados pela Ouvidoria (Operador Setorial Ouvidor):	→ Operador Setorial Ouvidor; Operador Setorial SIC, Operador Sub-rede e Operador Interno
Dados (obrigatórios) que precisam ser coletados:	→ Nome Completo; CPF e E-mail Institucional(chave)
Permissões que podem ser concedidas	→ Acesso à denúncia
Não possui permissão	→ Cadastrar Dirigente e Desativar Operadores Setorial Ouvidor e Setorial SIC



DIREITO DO CIDADÃO E TRANSPARÊNCIA

Funcionalidade do Ceará Transparente

- ☐ Transparência no tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- ☐ Rastreabilidade e segurança da demanda;
- ☐ Ação proativa da identificação do responsável pela ação na demanda.
- ☐ Contribui na comunicação entre os operadores da rede.



<https://www.camara.leg.br/noticias/896866-COMISSAO-APROVA-OBRIGATORIEDADE-DA-IDENTIFICACAO-DE-RESPONSAVEL-POR-RESPOSTAS-DA-LEI-DE-ACESSO-A-INFORMACAO>

IDENTIFICAÇÃO DAS AÇÕES DO OPERADOR NO SISTEMA

 Atendimento iniciado/editado
Em 09/07/2025 às 10:45 por [Atendente 155] Jéssica Guerra

 Manifestação confirmada
Em 09/07/2025 às 10:45 por [Atendente 155] Jéssica Guerra

 Jéssica Guerra compartilhou a manifestação com a ouvidoria CAGECE
Em 09/07/2025 às 10:45


 Manifestação classificada
Em 09/07/2025 às 11:10 por [CAGECE - Operador Setorial Ouvidor] Gomes


 [CAGECE - Operador Setorial Ouvidor] Gomes fez um novo comentário interno
Em 09/07/2025 às 11:10 por [CAGECE - Operador Setorial Ouvidor] Gomes


 Gomes envolveu área interna [CAGECE] UNPMS - UNIDADE DE NEGÓCIO DE PARCERIA DA RMC E RMF SUL
Em 09/07/2025 às 11:11
E-mails: grupormfsulouvid@cagece.com.br


 CAGECE editou o prazo de UNPMS para 15/07/2025
Em 09/07/2025 às 11:12

OUTRAS PRÁTICAS – OUVIDORIA PREF. FORTALEZA


 SISTEMA DE OUVIDORIA DIGITAL
Ouvidoria Digital

 JEAN LOPES DOS SAN...

 Home

 Cadastrar Manifestação

 Minhas Manifestações


 Sair

2024


20
MAI

 Manifestação Criada por JEAN LOPES DOS SANTOS / Cidadão às 21:08

21
MAI

 Encaminhou de Triagem CGM para Ouvidoria Setorial por NYRLA MARA PESSOA SALES/Triagem CGM às 15:39

21
MAI

 Comentário Adicionado por GISLAYNE LIMA RODRIGUES UCHOA/Ouvidoria Setorial IPM às 15:57


21
MAI

 Encaminhou de Ouvidoria Setorial para Área Interna / COMVIA dias por GISLAYNE LIMA RODRIGUES UCHOA/Ouvidoria Setorial IPM às 16:01

09
DEZ

 SPU respondido pela Área Interna às 08:32

09
DEZ

 Manifestação Respondida por GISLAYNE LIMA RODRIGUES UCHOA/Ouvidoria Setorial IPM às 11:52

CAMPO NOME SOCIAL >>> PSEUDONIMIZAÇÃO

Operador: JEAN LOPES DOS SANTOS

Nome Social: JEAN LOPES SANTOS



Cidadão
Consulta em 04/07/2025



Cidadão
Consulta em 05/07/2025



Cidadão
Consulta em 06/07/2025



JEAN encaminhou a manifestação
em 04/07/2025



LOPES encaminhou a
manifestação em 04/07/2025



SANTOS encaminhou a
manifestação em 04/07/2025



ORIENTAÇÕES GERAIS

- Operador do CT usar de forma responsável e institucional o recurso de pseudonimização na sua identificação;
- Utilização de nome completo, CPF e-mail institucional no cadastro;
- Nome e e-mail institucional não são dados sigilosos ou sensíveis;
- Cidadão pode requerer a identificação de servidores que realizaram alguma ação na demanda ou de encaminhamento da resposta;
- Reforçar a prática de que a resposta é institucional, que os operadores funcionam como veículo para fornecer essa informação.
- Conscientização sobre a segurança institucional e jurídica dos operadores do sistema.

Obrigado

